

## 明 細 書

### 顧客予定情報管理システム

#### 発明の分野

- 5      本発明は、販社のスタッフがその顧客との間のスケジュール情報を管理するための顧客情報管理システムに関する。

#### 背景技術

- 美容院に顧客が来店した日から所定日数が経過した日を前記顧客が次に来店する来店予定日として推定し、その日に合わせて対応する顧客にダイレクトメールを発送して顧客のリピート率を高めるとともに、顧客が来店する予約が入ると、美容室の担当者名、予約時間、予約した施術（カット、パーマ、ストレートパーマ、カラー、エステ、セット等）の内容を入力して、コンピュータ端末の予約情報詳細画面に表示することで、その当日の予約状況を把握できるようにしたものが、下記特許文献により公知である。

- 15      【特許文献】

日本特開2002-133078号公報

- ところで上記従来のものは、顧客が次に来店する来店予定日を一般的な施術間隔に基づいて推定するので、施術間隔が顧客によって異なることから来店予定日の信頼性が低く、その来店予定日に基づいてダイレクトメールの発送予定を立てても十分な効果が得られない可能性がある。またコンピュータ端末の予約情報詳細画面には、多くの種類の施術（カット、パーマ、ストレートパーマ、カラー、エステ、セット等）が同時に表示されるため、その判別に注意を払う必要が生じて使い勝手が悪いという問題があった。

#### 発明の開示

- 25      本発明は前述の事情に鑑みてなされたもので、所定日における所定種別の顧客予定情報を含む顧客スケジュールを自動的に作成できるようにすることを目的とする。

上記目的を達成するために、本発明の第1の特徴によれば、複数の種別の顧客予定情報を入力する顧客予定情報入力手段と、顧客予定情報入力手段から入力さ

れた顧客予定情報を記憶する顧客予定情報記憶手段と、顧客予定情報記憶手段に記憶された顧客予定情報のうちから、所定日における所定種別の顧客予定情報を選択して顧客スケジュールを作成する顧客スケジューリング手段とを備えたことを特徴とする顧客予定情報管理システムが提案される。

- 5 上記構成によれば、顧客予定情報入力手段から入力された複数の種別の顧客予定情報を顧客予定情報記憶手段が記憶し、顧客スケジューリング手段が顧客予定情報記憶手段に記憶された顧客予定情報のうちから、所定日における所定種別の顧客予定情報だけを選択して顧客スケジュールを自動的に作成するので、複数の種別の顧客予定情報のうちから所定日における顧客予定情報を手作業で抜き出したり、所定種別の顧客予定情報を手作業で抜き出したりすることなく、使い勝手の良い顧客スケジュールをスタッフに配信して業務効率を高めることができる。しかもスタッフの全員が情報を共有するので事務効率が向上し、顧客の満足度も向上する。

- 15 また本発明の第2の特徴によれば、前記第1の特徴に加えて、前記所定種別の顧客予定情報は、少なくとも顧客の来店情報を含むことを特徴とする顧客予定情報管理システムが提案される。

上記構成によれば、少なくとも顧客の来店情報を含む顧客スケジュールを作成するので、顧客の来店のスケジュールを確実に把握することができる。

- ( ) 20 また本発明の第3の特徴によれば、前記第1の特徴に加えて、顧客の担当スタッフを設定する担当スタッフ設定手段と、担当スタッフ設定手段で設定された顧客の担当スタッフを記憶する担当スタッフ記憶手段と、担当スタッフ記憶手段に記憶された担当スタッフの個人スケジュールを作成するスタッフ個人スケジュール作成手段とを備え、スタッフ個人スケジュール作成手段は、顧客スケジューリング手段が作成した顧客スケジュールを自動的に反映して担当スタッフの個人スケジュールを作成することを特徴とする顧客予定情報管理システムが提案される。
- 25

上記構成によれば、担当スタッフ設定手段が設定した担当スタッフ記憶手段に記憶された担当スタッフの個人スケジュールをスタッフ個人スケジュール作成手段が作成する際に、顧客スケジューリング手段が作成した顧客スケジュールを自

動的に反映するので、顧客スケジュールに含まれる顧客予定情報を担当スタッフの個人スケジュールに確実に取り込み、スケジュールミスの発生を確実に防止することができる。また個人スケジュール作成時に他のスタッフの接触情報が参照できるので、より精度の高いスケジューリングが可能となる。

5      また本発明の第4の特徴によれば、前記第1の特徴に加えて、少なくとも顧客との面談の履歴を入力する履歴入力手段と、履歴入力手段から入力された履歴を記憶する顧客履歴記憶手段と、顧客履歴記憶手段に記憶された顧客との対応履歴に基づいて、顧客の主担当スタッフに代わるフォロースタッフを自動的に設定するフォロースタッフ設定手段とを備えたことを特徴とする顧客予定情報管理システムが提案される。

10      上記構成によれば、履歴入力手段から入力されて顧客履歴記憶手段に記憶された顧客との対応履歴に基づいて、フォロースタッフ設定手段が顧客の主担当スタッフに代わるフォロースタッフを自動的に設定するので、主担当スタッフが不在の場合でも顧客と面識のあるフォロースタッフを設定し、顧客およびフォロースタッフ間のスムーズな意思の疎通を可能にして顧客の満足度を高めることができる。

#### 図面の簡単な説明

15      図1～図11は本発明の一実施例を示すもので、図1は顧客予定情報管理システムのブロック図、図2は顧客情報記憶手段の記憶情報を示す図、図3は所有製品情報記憶手段の記憶情報を示す図、図4は顧客予定情報記憶手段の記憶情報を示す図、図5は顧客履歴記憶手段の記憶情報を示す図、図6は顧客スケジューリング手段が作成したスケジュールを示す図、図7はスタッフ個人スケジュール作成手段が作成したスケジュールを示す図、図8はメール受信手段で受信した電子メールの内容を示す図、図9は業務依頼情報記憶手段の記憶情報を示す図、図10は顧客予定情報入力手段による入力項目を示す図、図11はフォロースタッフの設定方法を説明する図である。

#### 発明を実施するための最良の形態

以下、本発明の実施の形態を、添付図面に示した本発明の実施例に基づいて説明する。

図1～図11は本発明の一実施例を示すものである。

図1に示すように、自動車の販社等において使用される顧客情報管理システムは、その販社の全ての顧客に関する種々の情報を記憶する顧客情報記憶手段11を備える。図2は顧客の一人である鈴木さんの顧客情報をコンピュータ端末12のモニタに表示した画面を示すもので、その顧客情報には鈴木さんの写真、氏名、住所、固定電話番号、携帯電話番号、販社の担当スタッフの氏名、メールアドレス等が含まれる。

( )  
10 顧客情報記憶手段11には所有製品情報記憶手段13が接続される。図3は鈴木さんの所有製品情報をコンピュータ端末12のモニタに表示した画面を示すもので、その所有製品情報には車種名、登録ナンバー、車体の色、形式、フレームナンバー、初年度登録日、次回車検日、新車・中古車の区別、任意保健に関する情報等が含まれる。

顧客検索手段14は、顧客情報記憶手段11および所有製品情報記憶手段13の記憶内容のうちから特定の顧客に関する情報を、その顧客の氏名、住所、電話番号等をキーにして検索し、コンピュータ端末12のモニタに表示する。

( )  
20 顧客予定情報記憶手段15には、顧客予定情報入力手段16から顧客の予定情報が入力される。図10は顧客予定情報入力手段16の内容を示すもので、顧客との商談の予定の場合には、面談の日付、時間、方法（来店、訪問、電話等）、内容、その詳細、顧客名、車種、その登録番号、担当スタッフ、受付スタッフ（依頼者）、受付日、受付時間が入力される。

図4は顧客予定情報をコンピュータ端末12のモニタに表示した画面を示すもので、顧客である鈴木さんに関する予定情報が当日（11月13日）の1週間前から将来にわたって最大15件まで表示される。この画面における依頼者とは、その情報を顧客予定情報入力手段16から入力した受付スタッフである。

25 顧客履歴記憶手段17には来店・訪問情報記憶手段18および面談者記憶手段19が接続されており、それら各記憶手段17、18、19には履歴入力手段20から入力された各顧客の対応履歴が記憶される。図5は鈴木さんの顧客履歴情報をコンピュータ端末12のモニタに表示した画面を示すもので、面談の方法（来店、訪問、電話等）および面談の内容と、面談したスタッフの氏名等が含ま

れる。顧客履歴記憶手段17は顧客情報記憶手段11に接続されており、各顧客の履歴は顧客検索手段14を介してコンピュータ端末12から参照可能である。

顧客情報記憶手段11に記憶された顧客情報のうち、その担当スタッフの情報が主担当スタッフ情報として主担当スタッフ情報記憶手段21に記憶され、主担当スタッフ情報記憶手段21に記憶された主担当スタッフ情報は担当スタッフ設定手段22に入力される。担当スタッフ設定手段22はコンピュータ端末12に接続されており、コンピュータ端末12から主担当スタッフを設定あるいは変更することもできる。

担当スタッフ記憶手段23には、担当スタッフ設定手段22により設定された主担当スタッフが記憶される。顧客予定情報記憶手段15に記憶された担当スタッフは、当初は顧客予定情報入力手段16から入力された担当スタッフであるが、前記当初の担当スタッフは、担当スタッフ記憶手段23に記憶された担当スタッフが変更される度に逐次更新される。

顧客予定情報記憶手段15に接続された顧客スケジューリング手段24は、顧客予定情報記憶手段15に記憶された情報のうちから所定の情報を選択し、その当日に担当スタッフが顧客と面談するスケジュールを設定する。図6は顧客スケジューリング手段24により設定された11月13日のスケジュールをコンピュータ端末12のモニタに表示した画面を示すもので、11:00に担当スタッフの木村さんが顧客の鈴木さんと商談のために面談し、12:00に担当スタッフの山本さんが顧客の加藤さんと入金のために面談し、13:00に担当スタッフの木村さんが顧客の田中さんと無料6ヵ月点検のために面談し、14:00に担当スタッフの斎藤さんが顧客の山田さんと試乗のために面談し、14:30に担当スタッフの木村さんが顧客の草野さんと保険書換のために面談することが表示される。

このように、複数のスタッフが個別に入力して顧客予定情報記憶手段15に記憶された種々雑多の情報のうちから、その当日に来店する顧客との面談のスケジュールだけを自動的に選別して時系列で表示するので、販社の各スタッフはその日に予定されている顧客と担当スタッフとの面談のスケジュールの全てを容易に把握することができる。

図 6 の例では、スケジュールの種別として来店する顧客との面談を選択しているが、選択可能なスケジュールの種別は任意であり、例えば担当スタッフが顧客を訪問するスケジュールや、顧客に電話するスケジュールや、顧客にメールを送信するスケジュールや、顧客に郵便を発送するスケジュールであっても良い。

- 5 各々のスタッフはコンピュータ端末 1 2 に接続されたスタッフ個人スケジュール作成手段 2 5 により自己の個人スケジュールを作成し、その個人スケジュールを個人スタッフ情報 2 6 a、2 6 b、2 6 c…の集合であるスタッフ個人スケジュール記憶手段 2 6 に記憶する。その際に、顧客スケジュールリング手段 2 4 により設定されたスケジュールのうち、その担当スタッフに関連するスケジュールが自動的に反映される。尚、前記個人スタッフ情報 2 6 a、2 6 b、2 6 c…は、  
( )  
10 販社の所長、営業スタッフ、整備スタッフ、受付スタッフ等の各個人に対して設けられる。

- 図 7 はスタッフである木村さんの 1 1 月 1 3 日の個人スケジュールをコンピュータ端末 1 2 のモニタに表示した画面を示すもので、そこには顧客の来店、顧客への訪問、顧客への電話等が含まれる。そして図 4 の 2 段目に表示されたスタッフの木村さんが顧客の鈴木さんと面談するスケジュールは、図 7 の 3 段目に反映されていることが分かる。
- 15

- このように、担当スタッフ記憶手段 2 3 に記憶した担当スタッフに関連するスケジュールをスタッフ個人スケジュール作成手段 2 5 が作成する際に、顧客スケジュールリング手段 2 4 が作成した顧客スケジュールが自動的に反映されるので、顧客スケジュールに含まれる顧客予定情報を担当スタッフの個人スケジュールに確実に取り込み、スケジュールミスの発生を確実に防止することができる。
- ( )
- 20

- スタッフ個人スケジュール記憶手段 2 6 にはメール受信手段 2 7 が接続されており、メール受信手段 2 7 で受信した電子メールにより発生するスケジュールが個人スタッフ情報 2 6 a、2 6 b、2 6 c…に書き込まれる。図 8 にはメール受信手段 2 7 で受信した電子メールの内容をコンピュータ端末 1 2 のモニタに表示した画面が示される。
- 25

コンピュータ端末 1 2 から入力されるスタッフ間の業務の依頼は、業務依頼手段 2 8 を介して業務依頼情報記憶手段 2 9 に記憶される。業務依頼情報記憶手段

29の記憶情報のうち、顧客の予定が関係する情報については顧客予定情報入力手段16に入力され、顧客予定情報記憶手段15に記憶される。図9はスタッフである木村さんに対する業務依頼の内容をコンピュータ端末12のモニタに表示した画面を示すもので、そこには業務の依頼日、業務の内容、業務の依頼元、業務を完了させる期限等が含まれる。

業務依頼情報記憶手段29はスタッフ個人スケジュール記憶手段26に接続されており、業務依頼情報記憶手段29に記憶された業務が、対応するスタッフの個人スタッフ情報26a、26b、26c…に書き込まれる。

主担当スタッフの都合が悪くなって当該顧客への対応ができなくなった場合、その情報を主担当スタッフが担当スタッフ設定手段22を介して担当スタッフ記憶手段22に記憶させる。このとき、フォロースタッフ設定手段30は、顧客履歴を参照して主担当スタッフの代替となるフォロースタッフを自動的に設定する機能を持つ。この結果は、各スタッフのスケジュールのバッティングを確認しつつ、対応可能なスタッフの個人スケジュールに反映される。対応可能なスタッフが存在しない場合には、管理者に対して例えばコンピュータ端末12の画面で警告を行う。

面談者記憶手段19に接続されたフォロースタッフ設定手段30では、顧客と面談したスタッフのうち、主担当スタッフを除いて最も近い時期に顧客と面談したスタッフがフォロースタッフとして設定され、そのフォロースタッフは担当スタッフ記憶手段23に入力される。

例えば、図11に示すように、顧客の鈴木さんに対して、スタッフの山本さんが1月17に面談し、スタッフの橋本さんが4月6に面談し、スタッフの山本さんが5月2に面談した履歴がある場合、最後に面談したスタッフである山本さんがフォロースタッフとして設定される。

また本実施例では面談記録を基にフォロースタッフを設定しているが、その目的に応じてフォロースタッフを設定しても良い。例えば、今回来店する顧客の目的が点検であれば、顧客履歴記憶手段17に記憶された図11の情報を基に、点検で面談を行っている橋本さんをフォロースタッフとして設定する。また別の方法として、最も面談回数の多いスタッフ（この場合は2回の山本さん）を選ぶこ

ともできる。

このように、主担当スタッフが不在の場合でも、その顧客と面識のあるフォロースタッフを設定して対応することで、顧客およびフォロースタッフ間のスムーズな意思の疎通を可能にして顧客の満足度を高めることができる。特に、主担当

- 5 スタッフを除いて最も近い時期に顧客と面談したスタッフをフォロースタッフとするので、顧客およびフォロースタッフ間の意思の疎通を一層スムーズに行うことができる。

以上、本発明の実施例を説明したが、本発明はその要旨を逸脱しない範囲で種々の設計変更を行うことが可能である。

( )  
10 例えば、実施例では自動車の販社で使用する顧客予定情報管理システムについて説明したが、本発明は自動車の販社以外の任意の販社に対して適用することができる。

( )



## 請求の範囲

1. 複数の種別の顧客予定情報を入力する顧客予定情報入力手段（16）と、

顧客予定情報入力手段（16）から入力された顧客予定情報を記憶する顧客予定  
5 情報記憶手段（15）と、

顧客予定情報記憶手段（15）に記憶された顧客予定情報のうちから、所定日  
における所定種別の顧客予定情報を選択して顧客スケジュールを作成する顧客ス  
ケジューリング手段（24）と、

を備えたことを特徴とする顧客予定情報管理システム。

( )  
10 2. 前記所定種別の顧客予定情報は、少なくとも顧客の来店情報を含むことを特  
徴とする、請求項1に記載の顧客予定情報管理システム。

3. 顧客の担当スタッフを設定する担当スタッフ設定手段（22）と、

担当スタッフ設定手段（22）で設定された顧客の担当スタッフを記憶する担  
当スタッフ記憶手段（23）と、

15 担当スタッフ記憶手段（23）に記憶された担当スタッフの個人スケジュール  
を作成するスタッフ個人スケジュール作成手段（25）と、  
を備え、

スタッフ個人スケジュール作成手段（25）は、顧客スケジューリング手段  
( ) （24）が作成した顧客スケジュールを自動的に反映して担当スタッフの個人ス  
20 ケジュールを作成することを特徴とする、請求項1に記載の顧客予定情報管理シ  
ステム。

4. 少なくとも顧客との面談の履歴を入力する履歴入力手段（20）と、

履歴入力手段（20）から入力された履歴を記憶する顧客履歴記憶手段（1  
7）と、

25 顧客履歴記憶手段（17）に記憶された顧客との対応履歴に基づいて、顧客の  
主担当スタッフに代わるフォロースタッフを自動的に設定するフォロースタッフ  
設定手段（30）と、

を備えたことを特徴とする、請求項1に記載の顧客予定情報管理システム。

## 要 約 書

顧客予定情報管理システムにおいて、顧客予定情報入力手段（１６）から入力された複数の種別の顧客予定情報（顧客の来店予定やスタッフによる顧客の訪問予定）を顧客予定情報記憶手段（１５）が記憶し、顧客スケジューリング手段（２４）が顧客予定情報記憶手段（１５）に記憶された顧客予定情報のうちから、所定日における所定種別の顧客予定情報だけを選択して顧客スケジュールを自動的に作成する。これにより、種々雑多な顧客予定情報のうちから所定日における顧客予定情報を手作業で抜き出したり、所定種別の顧客予定情報を手作業で抜き出したりすることなく、使い勝手の良い顧客スケジュールをスタッフに配信して業務効率を高めることができる。

図1

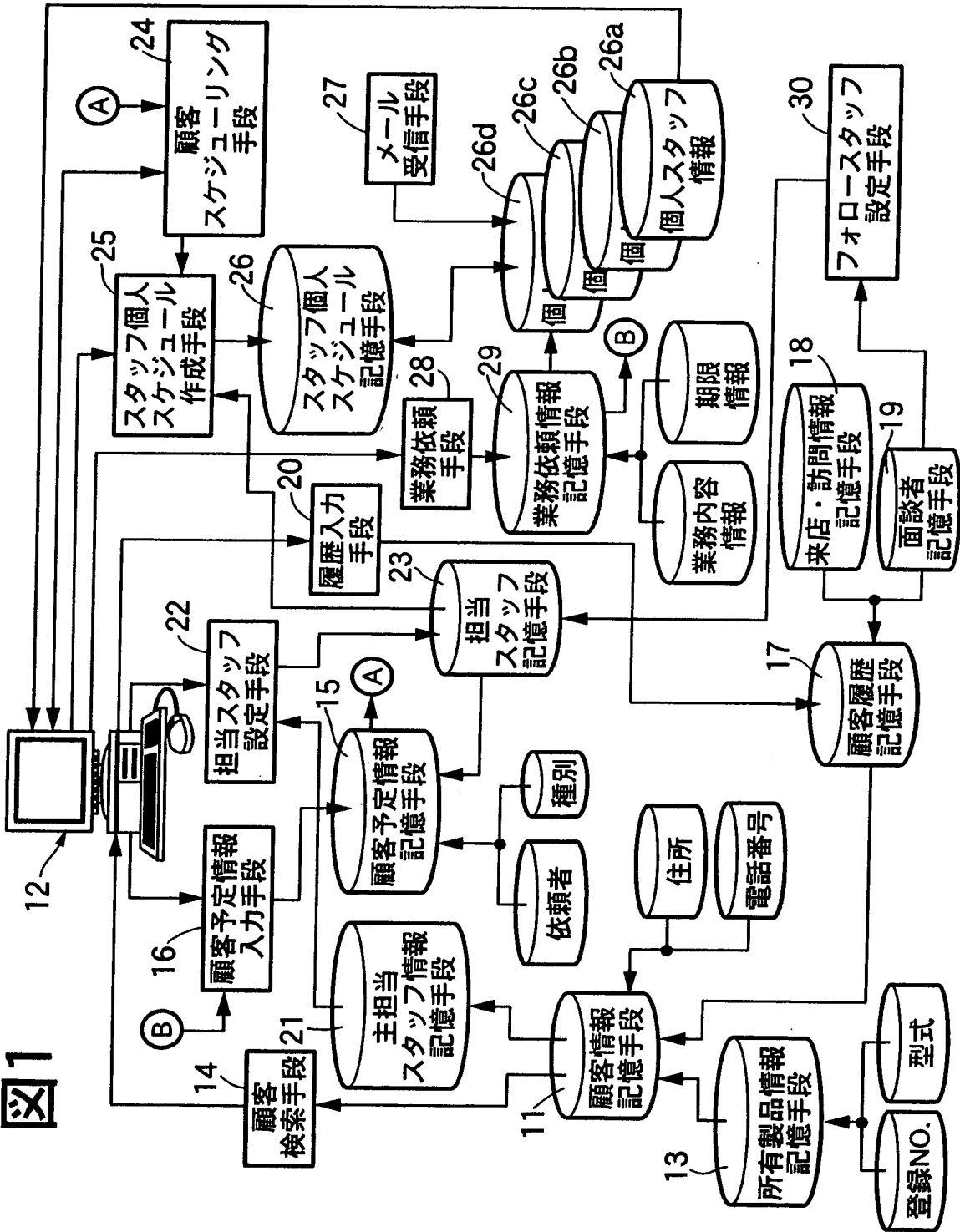


図2

お客様基本情報	
カナ	スズキ イチロウ
氏名	鈴木 一郎 38歳
住所	東京都港区赤坂XX-XX
TEL	03-1234-XXXX
携帯	090-1234-XXXX
営業担当	061 木村 健一
メール	l_suzuki@xxxxx.com

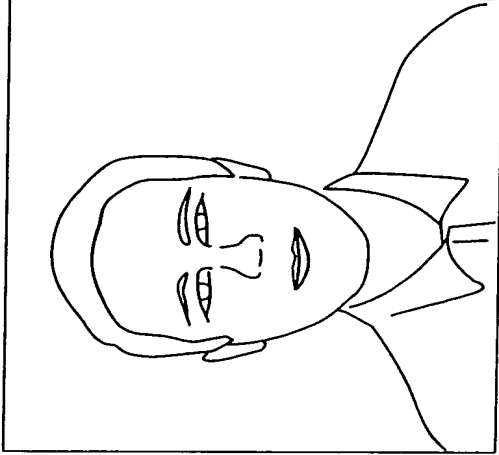


図3

車両基本情報				
車種〇〇〇〇				
登録No.	色	品川300φXXXX	灰	
型式	フレームNo.	E-RA	11006XX	
初度登録	登録日	1999/06	1999/06/XX	
次回車検	新中区分	2004/06/XX	新車	
任意保険		自加入	2003/11/XX	
車種△△△△				
登録No.	色	品川500φXXXX	白	
型式	フレームNo.	E-RF	10009XX	
初度登録	登録日	1998/03	1998/03/XX	
次回車検	新中区分	2003/03/XX	新車	

図4

お客様に関するスケジュール			
※1週間前からの15件を表示しています。			
日付	内容	依頼者	状況
2002/12/03	12ヶ月点検	木村 健一	-
2002/11/13	商談	木村 健一	-
2002/11/13	カレンダーを渡してください	山本 花子	未
2002/11/12	【重要】鈴木さまより商談の件TELあり	山本 花子	未
2002/11/10	商談	木村 健一	済

図5

直近履歴				
※最新の15件のみ表示しています。				
日付	方法	内容	登録No.	面談者
2002/11/12		メール		木村 健一
2002/11/10	来店	商談メモ発行(商談車種 XXXX)		木村 健一
2002/11/02	訪問	誕生日お祝い		木村 健一
2002/10/29		メール：×××××カタロ グを送付します		木村 健一
2002/10/15	訪問	代替促進		木村 健一
2002/10/15	訪問	車検5ヶ月前	ゆXXXX	木村 健一

図6

お客様来店予定		登録 拡大	
時刻		来店予定人数 : 8人	
おお客様名	目的	車種	登録No.
11:00 鈴木 一郎	商談	〇〇〇〇	ゆ56XX
12:00 加藤 幸子	入金	××××	か93XX
13:00 田中 太郎	無料6ヶ月点検	△△△△	さ32XX
14:00 山田 洋子	試乗(予約)	●●●●	す58XX
14:30 草野 哲郎	保険書換	▲▲▲▲	か46XX



図7

スケジュール					登録	拡大
木村 健一		11月13日(水)				
時刻	方法	目的		お客様		
9:00		営業ミーティング(朝礼)	スケ			
9:30		DM発行	スケ			
11:00	来店	商談	スケ	鈴木 一郎		
13:00	来店	無料6ヶ月点検(実施予定有り)	活動	田中 太郎		
14:30	来店	任意保険継続	活動	草野 哲郎		
15:00		陸事登録申請	スケ			
17:00	訪問	カタログ渡し	スケ	谷山 浩太		
18:00	TEL	保険経過報告	スケ	草野 哲郎		
18:30		販売会議(本社会議室)				

図8

受信メール		作成	拡大>>
※最新の15件のみ表示しています。			
内容	送信元	受信	
昨日の会議議事録	平川 綾乃	11/13	
査定希望	山本 花子	11/12	
新型○○○○見積希望	Kota_Tani@xxxx.com	11/09	
×××××についての質問	Emiko_H@xxxx.com	11/09	
住所変更のお知らせ	“草野 哲郎” <Tetsu.Kusano@xxxx.ne.jp>	11/09	
次回販売会議の件	中村 守	11/08	
次回の日曜日に来て下さい (査定の件)	I_suzuki@xxxx.com	11/08	
△△△△カタログ希望	Emiko_H@xxxx.com	11/07	
メールで連絡下さい。	高野 公平	11/07	

図9

業務依頼			作成	拡大
※最新の15件のみ表示しています。				
依頼	内容	依頼元	期限	
11/13	カレンダーを渡してください	山本	11/17	
11/12	【重要】鈴木さまより商談の件TELあり	山本	11/13	
11/10	来月の活動予定を提出してください	平川	11/19	
11/10	11/13陸事登録申請時のお願い	高野	11/14	
10/27	任意保険書類回収	平川	11/12	
10/22	お客様の代替促進と車検入庫	山本	11/13	

# 図10

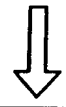
予定入力手段

日付			▼
時間		▼	～
面談方法			
内容			
詳細			
面談するお客様			
車種			
登録NO		▼	
担当スタッフ			▼
受付スタッフ			
受付日			
受付時間			

図11

鈴木 一郎

日付	面談者	目的	方法
2002/5/2	山本	商談	来店
2002/4/6	橋本	無料6ヶ月点検	来店
2002/1/17	山本	商談	来店



最も近い時期の主担当スタッフ  
以外のスタッフとして、  
フォロースタッフを設定する